

浙江省家政服务条例

(2023年11月24日浙江省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议通过)

目录

- 第一章 总则
- 第二章 行业管理
- 第三章 服务规范
- 第四章 产业促进
- 第五章 法律责任
- 第六章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范家政服务活动,维护家政服务各方的合法权益,推动家政服务业高质量发展,满足人民群众的家政服务需求,根据有关法律、行政法规,结合本省实际,制定本条例。

第二条 本省行政区域内从事家政服务活动及其管理、规范、促进等相关工作,适用本条例。

本条例所称家政服务,是指家政服务人员进入家庭成员住所或者在其他约定场所,为家政服务用户提供保洁烹饪类家政服务,家用设施物品维修保养,家庭人员生活照护、孕产妇婴幼儿护理等满足家庭日常生活需求的有偿服务活动。

本条例所称家政服务机构,是指依法设立,从事家政服务经营活动的法人、非法人组织和个体工商户,包括与家政服务用户直接签订家政服务合同并指派人员提供服务的家政服务机构,以及与家政服务用户签订委托合同并提供居间介绍服务的家政服务中介机构。

第三条 县级以上人民政府应当将促进家政服务业发展工作纳入国民经济和社会发展规划纲要,制定规范和促进家政服务业发展的政策措施,建立健全相应的工作协调机制,并将家政服务业管理工作所需经费纳入本级财政预算。

第四条 县级以上人民政府商务主管部门负责本行政区域内家政服务业的产业发展、政策制定、行业管理等工作,指导家政服务行业组织依法开展工作。设区的市、县(市、区)人民政府可以确定其他部门履行家政服务业的行业管理职责。

发展改革、人力资源社会保障、教育、公安、民政、财政、卫生健康、市场监督管理等部门按照各自职责,做好家政服务业相关工作。

工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会等团体协助做好促进家政服务业发展的相关工作。

第五条 家政服务行业组织应当加强行业自律和诚信建设,建立健全行业服务规范,引导家政服务机构和家政服务人员提升服务质量,配合有关部门开展行业监管,依法开展家政服务纠纷调解,维护家政服务各方的合法权益。

第二章 行业管理

第六条 省商务主管部门应当依托一体化智能化公共数据平台,建设全省统一的“浙里家政”综合管理服务平台(以下简称“浙里家政”),并负责其运行、维护和管理。省商务主管部门可以将“浙里家政”的运行、维护,按照公开、公平、公正原则委托第三方机构实施;委托第三方机构实施的,省商务主管部门应当加强对第三方机构确保数据安全等运行规范的监督管理。

“浙里家政”应当及时汇集并发布家政服务业相关法律法规、政策措施、服务标准、合同示范文本等信息,依法归集、存储、更新家政服务机构和家政服务人员的基本信息、信用信息和服务质量评

价记录等信息,并依法为公众提供内容查询、文本下载等公共服务。

第七条 本省对家政服务机构及其指派或者居间介绍的家政服务人员实行机构码和人员码管理制度。

“浙里家政”对按照规定录入信息的家政服务机构、家政服务人员,通过公共数据平台统一的数据共享通道核查身份信息后,赋予家政服务机构码、家政服务人员码;对家政服务人员的健康证明、技能等级状况、从业经历等信息通过数据共享通道比对后,在家政服务人员码予以显示并动态更新。

第八条 家政服务机构应当自从事家政服务经营活动之日起十日内,将单位名称、住所或者主要经营场所、法定代表人或者主要负责人、联系方式、统一社会信用代码等信息录入“浙里家政”并动态更新,保证信息的真实、准确。

对拟指派或者居间介绍但尚未取得家政服务人员码的人员,家政服务机构应当将其姓名、身份证号码、性别、户籍地址、健康证明、技能等级状况、从业经历等信息,录入“浙里家政”并动态更新,保证信息的真实、准确。家政服务机构应当对其指派的家政服务人员发放附有家政服务人员码的服务工号牌。

家政服务人员本人也可以将其姓名、身份证号码、性别、户籍地址、健康证明、技能等级状况、从业经历等信息直接录入“浙里家政”并动态更新,保证信息的真实、准确。

第九条 “浙里家政”应当建立对家政服务机构和家政服务人员的服务质量评价体系。评价包括选项打分、个性化评论和根据评价规则确定的综合评价等级等。

家政服务用户可以通过家政服务机构码和家政服务人员码对其服务质量予以评价。评价应当基于已接受的家政服务,依据事实、客观公正;对评论带有猜测性、推断性、人格侮辱性、地域歧视性等用语的,“浙里家政”可以采取删除、屏蔽、限制评论等措施。

第十条 对家政服务机构的服务质量评价记录,“浙里家政”应当予以展示。

对家政服务人员的服务质量选项打分和综合评价等级,“浙里家政”应当予以展示;对个性化评论,“浙里家政”不予展示,家政服务用户可以在选择确定家政服务人员前通过扫码方式查询;家政服务机构应当向家政服务用户提供相关服务人员的家政服务人员码。

第十一条 “浙里家政”的管理办法和家政服务机构、家政服务人员的服务质量评价办法,由省商务主管部门制定,报省人民政府同意后施行。

十二条 省商务主管部门、省市场监督管理部门应当按照职责制定、发布家政服务标准,促进家政服务机构提升管理水平,引导家政服务机构、家政服务人员提供高质量的家政服务。

第十三条 省商务主管部门应当会同省市场监督管理部门,根据家政服务的不同事项分类制定家政服务合同示范文本,并推广使用。

第十四条 县级以上人民政府应当畅通12345政务服务热线等投诉渠道,建立健全家政服务纠纷多元预防调处化解机制,依法及时化解家政服务活动中产生的纠纷。

商务、市场监督管理、人力资源社会保障、公安等部门应当按照各自职责,健全投诉举报处理机制,及时受理家政服务用户、家政服务人员投诉举报,并依法予以处理。

鼓励和支持街道办事处、居民委员

(上接第一版)
新来的指导员还会重视这个项目吗?省人大机关此后接连派出李杨章、申艳国到花桥村担任指导员,他们同样每天往工地跑,直到西洋溪项目顺利完工。指导员接力治溪的故事,也在当地传开了。

附近的寺前村村民看在眼里,心生羡慕,便向镇里要求派指导员来。2011年,根据各村发展情况,省人大将结对村从花桥村调整为相对落后的寺前村。“抢”来的指导员,同样让寺前村发生了翻天覆地的改变。最让村民津津乐道的是村里老年公寓的变化。这个老人居多的村庄,老年公寓却因设施简陋一直鲜有人问津,如今却成了“香饽饽”,26个房间住满了人——

第四任指导员卢鹏到村后,专门向省人大争取资金,为老年公寓配齐了床、柜、桌、凳等基础“四件套”;

第五任指导员王宏旭,为让老人平时休闲有去处,争取到近10万元资金建立老年活动中心,添置了电视机、运动器材及休闲棋牌;

第六任指导员曹之明积极对接企业,为村里老人送上过年礼包……

17年间,9任指导员共为两村落实项目15个、资金2500多万元。“前任干不完,后任接着干;前任干得好,后任要超

越!”这句他们口口相传的话,让村里没有一个项目“烂尾”,没有一个工程“停摆”。

产业革命

当了25年橘农,寺前村村民柯甫春从没想过,自己种的柑橘能卖到七八块钱一斤。过去每到丰收季,村里的橘子论车卖,一斤只能卖几毛钱。

变化发生在2017年,第七任农村工作指导员林龙来到寺前村。

当时,党的十九大从“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”五个方面,对实施乡村振兴战略提出了总体要求。结合这20个字,林龙在寺前村调研了一番,找出了当时村里最突出的短板——产业不够兴旺。

经过前几任农村工作指导员的努力,寺前村已完成村道改建、整村搬迁和饮用水提升等一批民生工程,村居环境大变样,并评上了县“美丽乡村”。但与“美生态”相比,“旺产业”“富生活”这盘棋显然更难下。

寺前村是个农业村,家家户户种柑橘,虽然产量大,品质却不高,对村民增收的促进作用不大。林龙就想从强化柑橘的品牌做起。

但在村委会会议上提出要做柑橘项

浙江省第十四届人民代表大会常务委员会公告 第11号

《浙江省家政服务条例》已于2023年11月24日经浙江省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议通过,现予公布,自2024年7月1日起施行。

浙江省人民代表大会常务委员会
2023年11月24日

会对家政服务纠纷进行调解。

第三章 服务规范

第十五条 家政服务用户可以通过家政服务机构聘请家政服务人员,也可以通过熟人介绍、自行招揽等方式直接聘请家政服务人员。

鼓励家政服务用户通过家政服务机构聘请家政服务人员。

第十六条 家政服务机构应当建立健全内部管理制度,完善服务质量评估和激励机制,公开服务项目和收费标准,提升家政服务质量,维护家政服务人员、家政服务用户的合法权益。

家政服务机构应当建立便捷的投诉处理机制,及时处理家政服务投诉。

第十七条 提供居家式家政服务或者在一定时期内定期提供家政服务的,家政服务机构应当建立健全需求评估、服务质量跟踪等制度,根据用户需求指派或者居间介绍适合的家政服务人员,沟通双方的意见,并及时更换不适合的家政服务人员。

第十八条 提供居家式家政服务的,家政服务机构应当对拟指派或者居间介绍的家政服务人员核实其是否具有盗窃、赌博、吸毒、侮辱、诽谤、虐待、暴力伤害等违法犯罪行为记录,以及其违法犯罪行为的发生时间、情节轻重等情况,并如实告知家政服务用户。

家政服务用户可以根据核实情况和相关评价记录情况,接受或者拒绝拟指派或者居间介绍的家政服务人员。

第十九条 鼓励家政服务机构、家政服务人员通过家政服务机构码和家政服务人员码对其服务质量予以评价。

对家政服务人员的服务质量选项打分和综合评价等级,“浙里家政”应当予以展示;对个性化评论,“浙里家政”不予以展示,家政服务用户可以在选择确定家政服务人员前通过扫码方式查询;家政服务机构应当向家政服务用户提供相关服务人员的家政服务人员码。

第二十条 家政服务合同、委托合同应当明确下列事项:

(一)各方身份信息;(二)服务地点、内容、方式和期限;(三)服务费用、材料费用及其支付形式;

(四)家政服务合同应当就家政服务人员意外伤害保险、职业责任保险等的投保责任、保险金额作出明确约定;委托合同应当明确规定家政服务合同双方就上述保险事项作出约定;

(五)违约责任与争议解决方式。

鼓励家政服务用户与其直接聘请的家政服务人员对前款规定事项事先作出约定。

第二十一条 居家式家政服务合同还应当对下列所涉及的事项作出约定:

(一)孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等照护对象的特殊照护需求,以及家庭安全防护、隐私保护等特别注意事项的具体要求;

(二)家政服务人员的身体健康检查要求和费用承担责任;

出名的村很多,我们拿什么跟人家比?”

林龙却有自己的“法宝”:他利用省人大机关的资源,请来中科院和中国柑橘研究所专家,到村里挨家挨户进行技术帮扶,成功打响了“山湾桔”品牌。

然而,一些村民却不买账。为了把橘子卖出去,他们将大小橘子好坏掺在一起卖,且相互压价,造成恶性竞争,林龙多次上门劝说却无济于事。

在一次销往杭州的货品中,他又发现橘子质量参差不齐,于是特地找到橘农:“这些橘子都贴了标签,你这样做不是打大家的脸吗?我们的橘子以后还有人敢买吗?”

被“抢”来的指导员,同样让寺前村发生了翻天覆地的改变。最让村民津津乐道的是村里老年公寓的变化。这个老人居多的村庄,老年公寓却因设施简陋一直鲜有人问津,如今却成了“香饽饽”,26个房间住满了人——

第八任指导员石贊甲上任后,牵线省人大机关每月开展机关干部“消费助农”活动,并与企业合作,将“山湾桔”进一步卖进了省级机关和杭城社区,帮村民销售柑橘、西兰花、蜂蜜等农产品200多万元。

在寺前村,农村工作指导员是乡村“领头人”的好参谋、好帮手。在村党支部书记林得会眼中,来自机关的他们不仅接地气,更是站位高、看得远。

为拓展新产业,今年省人大机关帮

产安全造成损害的服务;

(三)泄露或者向他人非法提供家政服务人员的隐私和个人信息;

(四)其他违反法律、法规或者违背公序良俗的行为。

第二十七条 医疗机构应当采取服务质量招标的方式确定进驻医疗机构为患者提供生活照护服务的家政服务机构;服务质量招标应当以机构规模、指派护工的职业技能等级和信用记录、患者和护士的评价记录、价格收费等因素作为评标主要事项,不得向家政服务机构收取进场费。

医疗机构和家政服务机构应当对护工的岗位培训以及就餐、休息等事项作出约定,向患者公开,并加强对护工的管理。卫生健康主管部门应当会同商务主管部门加强对医疗机构护工服务的监督管理。

第四章 产业促进

第二十八条 县级以上人民政府及其有关部门应当加大对家政服务业的支持力度,改善家政服务人员的从业环境,促进家政服务机构发展,培育家政服务区域特色品牌。

设区的市、县(市、区)人民政府及其有关部门对取得家政服务机构码的家政服务机构,可以结合其信用评价情况,采取职工体检、培训、保险等费用补贴以及消费券定点兑付等措施,扶持其发展。

第二十九条 财政部门、税务机关应当按照各自职责,指导和帮助家政服务机构依法享受税费减免等优惠政策。

家政服务机构在社区设置服务网点的,发展改革主管部门应当明确其用水、用电、用气等费用实行居民价格的具体条件,办理单位、办理流程等事项。

住房城乡建设主管部门应当采取措施,引导新建住宅小区和老旧小区改造时同步建设家政服务网点设施或者预留家政服务网点设施场地。

第三十条 省人力资源社会保障主管部门应当将母婴护理员、养老护理员等市场急需的家政服务纳入职业培训目录和紧缺职业(工种)目录。

人力资源社会保障主管部门应当会同商务主管部门、财政部门,建立适应家政服务业发展的职业培训、等级认定和等级提升补贴机制。

人力资源社会保障主管部门应当会同商务主管部门将家政服务纳入职业培训计划,组织开展家政服务人员职业技能培训,并加强对家政服务人员职业技能培训和等级认定的监督管理。

第三十一条 鼓励保险公司开发按日或者按次计费型的家政服务人员意外伤害保险、职业责任保险等保险产品,允许家政服务机构、家政服务人员、家政服务用户按日或者按次投保。设区的市、县(市、区)人民政府可以对家政服务相关保险保费予以补贴。

家政服务机构应当通过投保家政服务人员意外伤害保险、职业责任保险等方式,增强自身风险抵御能力。

第三十二条 教育主管部门、人力资源社会保障主管部门应当支持高等院校、中等职业学校(含技工学校)开设家政服务相关专业,培养和引进专业师资队伍,促进技能培训与学历培养相衔接。

高等院校、中等职业学校(含技工学校)应当加大家政服务应用型、高技能人才培养力度,通过联合家政服务机构建设实训基地等形式,提升家政服务人员技能水平。

第三十三条 经济和信息化、科学技

术、商务等部门应当加强家政专业设备和智能产品研发制造企业的培育,支持智能家政机器人和智能养老服务等产品的研究、开发及推广应用,促进家政服务业创新发展。

第三十四条 乡镇人民政府、街道办事处应当采取措施,支持家政服务机构利用社区综合服务中心等现有社区公共服务设施设立服务网点,进驻社区信息平台,提供便捷惠民的家电维修、管道疏通、专业清洗、上门开锁等具有社区特点的家用设施维修保养服务。

第三十五条 省商务、发展改革、人力资源社会保障等部门应当与省外劳务输出地建立家政服务协作机制,推动家政服务供需信息互通、跨省体检结果互认,引导省外人员进入家政服务行业。

省商务主管部门、省人力资源社会保障主管部门应当推动设区的市之间建立家政服务协作机制,提升省内家政服务供需对接效率。

第三十六条 工会、共产主义青年团、妇女联合会等团体可以按照国家和省有关规定,建立和完善家政服务机构和家政服务人员的评优、评选制度,组织开展评优、评选工作,并加强对家政服务行业先进典型的宣传,提升家政服务人员职业荣誉感。

第三十七条 违反本条例规定的行,法律、行政法规已有法律责任规定的,从其规定。

第三十八条 商务、市场监督管理、人力资源社会保障等部门及其工作人员在家政服务管理和促进家政服务业发展工作中,滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,由有权机关对负有